

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (6)+(8)	(10)
Materiais de Construção	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Redes de Águas e Esgotos Prediais.	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Técnicas de Construção Tradicionais.	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Instalações Técnicas. . . .	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Medições e Orçamentação	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Planeamento e Organização de Espaços.	581 — Arquitetura e Urbanismo.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Prospecção Geotécnica. . .	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Técnicas de Construção Inovadoras.	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Técnicas de Levantamento e Diagnóstico.	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	45	75	135	5
Estágio . . . . .	582 — Construção Civil e Engenharia Civil.	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral			810	810	30
<i>Total. . . . .</i>					1140	585	2100	3240	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 13.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

208529782

### Aviso n.º 4010/2015

Publica-se, nos termos do n.º 2 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, que, por despacho de 30 de setembro de 2014 do diretor-geral do Ensino Superior, proferido ao abrigo do n.º 1 do referido artigo do mesmo diploma legal, foi registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Hoteleira e Alojamento pela Escola Superior de Tecnologias de Fafe.

24 de março de 2015. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,  
*Prof. Doutor João Queiroz.*

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Escola Superior de Tecnologias de Fafe.

2 — Curso técnico superior profissional:

T012 — Gestão Hoteleira e Alojamento.

3 — Número de registo:

R/Cr28/2014.

4 — Área de educação e formação:

811 — Hotelaria e Restauração.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Dirigir, coordenar e controlar as atividades das secções afetas ao departamento de alojamento hoteleiro, designadamente, da portaria e ou receção, andares e ou quartos e lavandaria e ou rouparia, garantindo a qualidade do serviço e a maximização da capacidade de alojamento de uma unidade hoteleira.

#### 5.2 — Atividades principais:

- a) Gerir a portaria e ou receção;
- b) Controlar os andares e ou quartos;
- c) Coordenar o *front office*;
- d) Supervisionar a lavandaria e ou rouparia;
- e) Aplicar as técnicas de gestão de uma unidade hoteleira;
- f) Aplicar as técnicas de elaboração de tabelas de preços e de orçamentação do produto hoteleiro;
- g) Aplicar as técnicas de gestão mais adequadas, nomeadamente a de gestão de pessoas e de equipas no contexto de uma operação hoteleira;
- h) Definir a política comercial do departamento de alojamento;
- i) Gerir os resultados financeiros do departamento de alojamento;
- j) Maximizar a capacidade de alojamento de uma unidade hoteleira.

#### 6 — Referencial de competências:

##### 6.1 — Conhecimentos abrangentes e especializados de:

##### a) Hotelaria e alojamento:

- i) Setor-chave do desenvolvimento turístico;
- ii) Ofertas distintas — desde o hotel de luxo ao *hostel*;
- iii) Qualidade na ótica do empreendedorismo;
- iv) Formação contínua do pessoal;
- v) Trabalho em rede;
- vi) Integração das unidades num planeamento turístico da região.

##### b) Técnicos práticos:

- i) Teoria e trabalhos práticos, na forma de investigação;
- ii) Atualização do conhecimento dos fluxos turísticos, designadamente em termos de tendência e de proveniência;
- iii) Visitas educacionais a diferentes unidades da região, atrações e produtos distintos;
- iv) Participação em seminários, congressos e outros eventos;

##### c) Línguas:

- i) Fluência no inglês, no espanhol e na língua materna, ao nível técnico;

ii) Conhecimentos culturais dos países anglo-saxónicos, francófonos e hispânicos;  
iii) Reconhecer a emergência do mandarim.

d) Tecnologias de comunicação e informação aplicadas ao turismo:

i) Processamentos avançados em informática, na ótica do utilizador;  
ii) Conduta ética na sua utilização;  
iii) Promover, em unidades hoteleiras, as áreas em que ficará disponível, com o sentido empreendedor.

e) *Front office, staffing*, orçamentação, faturação, entre outras vertentes:

i) Criação de atitudes empáticas com o cliente;  
ii) Gestão de grupos com o sentido cooperativo e de relacionamento interpessoal;  
iii) Aplicação dos normativos financeiros e de gestão;  
iv) Atuação apurada com o objetivo de rentabilizar a unidade empresarial.

f) Marketing turístico:

i) Relevância no desenvolvimento da indústria;  
ii) Gestão rápida e utilitária das redes de comunicação, através de ferramentas atualizadas e adequadas;  
iii) Fidelização de uma bolsa de clientes;  
iv) Maximização do alojamento.

g) Legislação turística:

i) Conhecimento da legislação concernente ao alojamento hoteleiro;  
ii) Posicionamento de quem tem um papel intermédio no organograma da unidade empresarial.

h) Normas e procedimentos da higiene e segurança no trabalho:

i) Prossecução dos normativos estabelecidos;  
ii) Prevenção de constrangimentos internos e externos (em termos de imagem).

i) Relações individuais, de grupo socioprofissional e interinstitucional, da comunidade e da população:

i) Responsabilização natural e auto controlada de forma a diluir conflitos;  
ii) Colaboração num patamar de elevado nível de honorabilidade.

j) Agências de viagens e turismo:

i) Desenvolvimento de ideias, conceitos e atitudes, do ponto de vista técnico-científico;  
ii) Contribuição com mecanismos de gestão;  
iii) Aposta na inovação;  
iv) Prestação de serviços de qualidade na distribuição turística.

6.2 — Aptidões:

a) Coordenar o *front office*;  
b) Usar os procedimentos adequados às operações de “*check-in*” e “*check-out*”;  
c) Aplicar os procedimentos adequados à resolução e ou tratamento de reclamações e de sugestões de clientes, definindo medidas corretivas;  
d) Gerir os resultados financeiros do departamento de alojamento;  
e) Aplicar as diretrizes estabelecidas para a implementação de programas de promoção da unidade hoteleira;

f) Aplicar as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade, do ambiente e da segurança;

g) Utilizar técnicas de controlo de interações pessoais e de gestão de obstáculos à eficácia da comunicação e dos conflitos;

h) Gerir atividades de alojamento em cumprimento das normas de qualidade instituídas;

i) Detetar riscos profissionais de acordo com um quadro de referência, e identificar os principais riscos na atividade de hotelaria e alojamento;

j) Gerir e supervisionar o serviço de andares na operação hoteleira, definindo as responsabilidades e funções dos diversos intervenientes, e fomentando as relações internas e externas na qualidade de serviço ao cliente.

6.3 — Atitudes:

a) Demonstrar capacidade de liderança, identificando-se com os objetivos e a cultura organizacional, inserido num desempenho multifuncional;

b) Demonstrar disponibilidade, cortesia e respeito pelos outros, em diversas situações de comunicação, a nível interno e externo à organização;

c) Adaptar a linguagem às características dos interlocutores;

d) Demonstrar capacidade para procurar alternativas face às adversidades, com criatividade e respeitabilidade, decorrentes de solicitações e de reclamações de clientes, de fornecedores e de outros prestadores de serviços;

e) Demonstrar autonomia na tomada de decisão;

f) Demonstrar capacidade de iniciativa e de responsabilidade, organizando o seu posto de trabalho de forma a responder às solicitações do serviço;

g) Gerir ou supervisionar o desempenho individual de terceiros ou de equipas de trabalho;

h) Demonstrar flexibilidade, adaptando-se a diferentes situações ou organizações empresariais;

i) Demonstrar capacidade para utilizar diversos instrumentos promocionais, revendo e desenvolvendo o seu desempenho;

j) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e na resolução de problemas.

7 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e Restauração .....	66	55 %
345 — Gestão e Administração .....	12	10 %
342 — <i>Marketing</i> e Publicidade .....	10	8 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras .....	8	7 %
223 — Língua e Literatura Materna .....	4	3 %
311 — Psicologia .....	4	3 %
380 — Direito .....	4	3 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador .....	4	3 %
812 — Turismo e Lazer .....	4	3 %
862 — Segurança e Higiene no Trabalho .....	4	3 %

8 — Área relevante para o ingresso no curso (n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março):

Economia.

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos:

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Fafe .....	Escola Superior de Tecnologias de Fafe .....	25	50

10 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso:

2014-2015.

11 — Plano de estudos:

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (6)+(8)	(10)
Espanhol .....	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral	57		43	100	4

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (6)+(8)	(10)
Gestão Empresarial . . . .	345 — Gestão e Administração.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral	57		43	100	4
Inglês . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral	57		43	100	4
Regras e Protocolo Empresarial . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração .	Geral e científica	1.º Ano	Semestral	57		43	100	4
Técnicas de Expressão do Português.	223 — Língua e Literatura Materna . . . . .	Geral e científica	1.º Ano	Semestral	57		43	100	4
Aplicações Informáticas para a Hotelaria.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	50	43	100	4
Estratégia de Venda do Front Office.	342 — Marketing e Publicidade.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	45	68	125	5
Gestão e Organização do Serviço de Andares.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	45	68	125	5
Higiene e Segurança no Alojamento.	862 — Segurança e Higiene no Trabalho.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Introdução à Gestão Hotelaria.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	38	68	125	5
Legislação do Turismo . . . . .	380 — Direito . . . . .	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Sistema de Gestão de Contas e Clientes.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	45	43	100	4
Staffing . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	45	43	100	4
Teoria do Alojamento . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral	57	38	68	125	5
Coordenação de Grupos de Agências de Viagens	812 — Turismo e Lazer	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Implementação e Avaliação do Sistema de Gestão de Negócio.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	45	43	100	4
Marketing Turístico . . . . .	342 — Marketing e Publicidade.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	38	68	125	5
Orçamentação na Empresa	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Organização e Avaliação do Front Office.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	45	68	125	5
Relações Interpessoais . . . . .	311 — Psicologia . . . . .	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Tendências de Hotelaria	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral	57	38	43	100	4
Estágio . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral			750	750	30
<i>Total . . . . .</i>					1197	662	1803	3000	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 13.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

208529733

## Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares

### Agrupamento de Escolas de Carnaxide, Oeiras

#### Aviso (extrato) n.º 4011/2015

1 — Nos termos do art.ºs 33.º e 34.º, dos n.ºs 2, 3, 4, e 6 do artigo 36.º dos artigos 37.º e 38.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho e do disposto no artigo 19.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 145-A/2011 de 6 de abril, torna-se público que por despacho de 04/03/2015 do Sr. Diretor do Agrupamento de Escolas de Carnaxide, Oeiras, no uso das competências que lhe são delegadas por despacho do Sr. Diretor Geral dos Estabelecimentos Es-

colares, encontra-se aberto pelo prazo de 10 dias úteis a contar da data de publicação do presente aviso no *Diário da República*, procedimento concursal comum para ocupação de 3 (três) postos de trabalho da carreira e categoria de assistente operacional, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo a tempo parcial, para exercer funções no Agrupamento de Escolas de Carnaxide, Oeiras.

2 — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 145-A/2011, de 6 de abril, declara -se não estarem constituídas reservas de recrutamento no próprio organismo e em virtude de não ter sido ainda publicitado qualquer procedimento concursal para a constituição de reservas de recrutamento, e até à sua publicitação, fica temporariamente dispensada a obrigatoriedade de consulta prévia à Entidade Centralizadora para Constituição de Reservas de Recrutamento